

ppi 201502ZU4645

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa
ISSN-Versión Impresa 0798-1406 / ISSN-Versión on line 2542-3185 Depósito legal pp
197402ZU34

CUESTIONES POLÍTICAS

Instituto de Estudios Políticos y Derecho Público "Dr. Humberto J. La Roche"
de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad del Zulia
Maracaibo, Venezuela



Vol.43

N° 82

Enero

Junio

2025

Digitalización: Herramienta de un estado moderno para una administración pública sin burocracia

*Orlando José Cabas Arráiz **

*Enmanuel José Silva Absoluto ***

Resumen

Identificar los beneficios que puede aportar un gobierno digital es una necesidad en el mundo actual. En este trabajo se pretende demostrar cómo la digitalización garantiza el bienestar ciudadano, quien día a día ve sus derechos vulnerados por la burocracia. Para esto es importante hacer un recorrido por los principales ejemplos a nivel mundial en materia de gobiernos digitales, haciendo un énfasis en Estonia como país pionero en automatización de procesos dentro de la administración pública, para brindar facilidades a la población y al gobierno. Además, se repasarán los avances de países como Suecia y Dinamarca, quienes han dado pasos importantes en el uso de la tecnología para facilitar todo tipo de trámites que optimicen el funcionamiento de órganos y entes del estado. La intención principal de esta investigación se basa en indagar a profundidad en la naturaleza de estas políticas con la finalidad de tener un panorama amplio, el cual permita sentar las bases de estudio para aplicar dichos casos de éxito en países latinoamericanos.

Palabras clave: gobierno digital; burocracia; automatización; administración pública; tecnología.

* Investigador independiente, abogado egresado de La Universidad del Zulia. ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6749-3371>. Email: orlandocabas29@gmail.com.

** Investigador independiente, abogado egresado de La Universidad del Zulia. ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-3248-5785>. Email: enmanuel Silva934@gmail.com.

Digitalization: Tool of a modern state for a public administration without bureaucracy

Abstract

Nowadays is important to identify the benefits that digital government can bring is a necessity. This article aims to show how digitization ensures the well-being of citizens whose rights are violated by bureaucracy every day. For this purpose, it's important to make a tour of the main examples of digital governments around the world, with an approach to Estonia as a pioneer in automating processes within the public administration to provide facilities to the population and the government. In addition, it will review the progress of countries such as Sweden and Denmark, which have taken big steps in the application of technology to facilitate all kinds of procedures to optimize the operation of organs and entities of the state. The main intention of this research is based on an in-depth investigation of the nature of these policies, to have a broad overview that allows laying the foundations of study to apply these success stories in Latin American countries.

Keywords: digital government; bureaucracy; automation; public administration; technology.

Introducción

El desarrollo alcanzado por el ser humano como especie devino no solo del descubrimiento del fuego, la rueda o la utilización de materia mineral para la elaboración de herramientas, que luego le permitiera desempeñar con más facilidad actividades que de otra forma habrían sido materialmente imposibles de ejercer. Conociendo las deficiencias anatómicas de nuestra especie en comparación al resto de especies, las cuales componen los diferentes ecosistemas que se hallaron habitados alguna vez por un humano o un ancestro no tan lejano. El ser humano o el homo sapiens, por lo menos, pudo pasar de ser un animal refugiado principalmente en cuevas a construir sus propias viviendas y ampliar su alimentación permitiéndose contemplar la vida en grupos no tan pequeños, cimentando así las primeras figuras de tribus o grupos de convivencia que miles de años posteriores evolucionarían, pasando desde luego, por todas las etapas necesarias para convertirse en las sociedades actuales.

Siguiendo el orden de ideas, a partir de la conformación de tribus, colonias, pueblos, estructuras más o menos complejas a la par de la evolución misma de nuestra especie, fueron apareciendo diferentes modelos organizacionales que, a su vez, desencadenaron diferentes formas

de ostentar y ejercer el poder. He aquí donde entramos en el campo de la burocracia, a la que podemos definir como la organización regulada por normas que establecen un orden racional para distribuir y gestionar los asuntos que le son propios, por lo que si parafraseamos su etimología la entenderemos como algo más sencillo. Burocracia parte del francés “bureau”, que significa escritorio u oficina y del griego “kratos”, que significa poder o gobierno, lo que fácilmente podríamos conjugar como la forma de gobierno a través de los escritorios o las oficinas.

Por esta razón, resulta imprescindible mencionar que las dimensiones modernas de lo que es la burocracia hoy día fue dada por Max Weber en su obra *Economía y Sociedad* (1921) en donde se refiere a ella como un instrumento de dominación organizacional de la administración pública basado en jerarquía de autoridad, división sistemática del trabajo, rutinas y procedimientos estandarizados, con normas preestablecidas por escrito, concentrando así medios administrativos que componen el estado. Hasta aquí, en el sentido positivo la burocracia funcionaria como un sistema que busca la eficiencia y neutralidad de la administración pública, el problema deviene de su aplicación práctica, siendo así una metodología lenta, poco flexible y por supuesto, propensa a corrupción y al nepotismo (Weber, 2014).

Los principales efectos de la burocracia serían políticos, aunque eso no descarta que pueda tener consecuencias sociales e incluso económicas, principalmente porque esta es un recurso invaluable para quien controle su aparato y muchas veces es utilizada para coaccionar a la población, siendo ante ella, ineficiente alguna acción colectiva por su carácter inexpugnable. La problemática se manifiesta cuando funciona en detrimento de muchos y en favor de unos pocos, como a propósito de ejemplificar un caso real, sería menester mencionar cómo la administración pública en algunos países gestiona lo referente a la documentación personal, como sería la cedula de identidad o el pasaporte, haciendo los distintos tramites más o menos rigurosos o flexibles de acuerdo a pautas políticas.

Aún cuando la burocracia a nivel teórico sea el mejor sistema organizacional que debería asegurar la neutralidad y el trato equitativo de la administración pública, aportando seguridad jurídica a la sociedad, no es difícil entender que en ocasiones puede constituir un problema equiparable a un cáncer que padecen muchos países, generalmente subdesarrollados como las naciones latinoamericanas, por lo que vemos en la digitalización una herramienta invaluable e imprescindible en la lucha contra la socialización de las relaciones de poder, la corrupción y el clientelismo.

1. Marco teórico

Mediante el presente estudio se busca analizar las estrategias implementadas por países que cuentan con administraciones públicas digitalizadas, cuyo éxito ha marcado un hito que sirve de referencia para la realidad que está por venir, donde la Tecnología de la Información cada vez cobra más relevancia en el día a día, por lo cual, los gobiernos pueden adaptarse a este cambio. Asimismo, también busca sentar las bases y mecanismos viables para llevar esa realidad a otras fronteras. Teniendo en cuenta lo antes expresado, la burocracia ha sido una problemática latente en la cotidianidad de los ciudadanos, pero con la llegada de la tecnología diversos procesos se han automatizado con el pasar de las décadas, respondiendo a esta problemática que representa el aparato burocrático del Estado.

Esto ha llevado a que en el contexto diario estén en entredicho algunos de los derechos fundamentales establecidos por la ONU (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948), tales como la igualdad ante la ley, debido a que, en un Estado de Derecho completamente funcional, todos los ciudadanos deben tener acceso simple y eficaz a los diferentes órganos y entes gubernamentales, sin ninguna excepción por omisión o privilegios. También hay que mencionar al derecho a la nacionalidad, ya que los individuos deben tener una identidad que los represente como personas de derecho. Ahora bien, en muchos casos el sistema de identidad es también víctima del aparato burocrático antes mencionado. Por último, también se ve amenazado el derecho a la propiedad porque las regulaciones del Estado en esta materia han de ser viables y accesibles, brindando medios oportunos a los ciudadanos para que puedan ejercer su derecho a la propiedad con todos los efectos jurídicos.

Los derechos humanos contenidos en el citado texto son vinculantes para todos los Estados suscritos al Tratado Internacional, por lo cual, es menester que cada país adopte políticas y mecanismos que garanticen el cumplimiento de los mismos. En primer lugar, cuando hablamos de un gobierno digital nos referimos a la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para la difusión y prestación de servicios públicos (COMNET-IT, 2002). Las tecnologías de la información cobran un rol sumamente importante en los gobiernos digitales, debido a que representan todo medio digital capaz de adquirir, crear, procesar y distribuir información en cualquier dispositivo. Gracias a este gran volumen de datos que maneja, es el medio empleado por los gobiernos a lo largo de los años con la finalidad de lograr la transformación digital (Toro-García et al, 2019).

Para que esto sea posible, las empresas gubernamentales, en aras de garantizar un funcionamiento adecuado han implementado estas tecnologías, cuyo objetivo es brindar asistencia a los ciudadanos,

incrementando su calidad de vida y generando confianza en las entidades públicas (Toro-García et al, 2019). Cuando hablamos de tecnología de la información y comunicación, es importante saber diferenciar los términos que utilizamos si esta se encuentra ligada a la actividad gubernamental (Ingram et al, 2021). En este caso, cuando nos referimos a gobierno electrónico, gobierno digital o transformación digital.

Nos referimos a un gobierno electrónico cuando este incorpora tecnología de la información a ciertas actividades, pero no lo suficiente. La transformación digital es lo que hace referencia a la sociedad, involucrando a todos sus actores y no solamente a la administración pública³. Por lo tanto, un gobierno digital tiene un sentido más amplio que el gobierno electrónico, para que este tipo de gobierno sea funcional, se debe combinar a la administración pública con un cierto nivel de participación por parte de los individuos. La transformación hacia un gobierno digital implica cambiar el enfoque totalmente de lo que se tiene hacia lo “nuevo”, revolucionando el funcionamiento de cada ente u órgano dentro de la administración pública. A efectos generales, el gobierno digital tiene la obligación de hacer que los servicios estatales funcionen de forma más eficiente, ahorrando dinero en gasto público, dando al ciudadano una respuesta oportuna cuando este decida acceder a la administración pública, lo cual genera mayor transparencia en la (Toro-García, Gutiérrez-Vargas et al, 2019).

El gran reto de la administración pública moderna es ofrecer soluciones a los problemas que pueda tener el ciudadano común. Si bien lo antes mencionado puede constituir en una obligación del gobiernos desde que este fue concebido como tal, en el ámbito práctico esto no funciona de esa forma, teniendo en cuenta el contexto social y gubernamental actual (Martin Stewart-Weeks, 2019). Cada vez se hace más difícil solventar dichos problemas, ya que la aplicación de metodologías, herramientas y prácticas del pasado realmente no acercan a esa resolutiveidad que el mundo actual demanda (Martin Stewart-Weeks, 2019).

Aquí es donde entra la tecnología de la información, como un mecanismo que sirve de base para mejorar el desempeño de los gobiernos a nivel económico y social (Sandoval-Almazán, et al., 2017). Ahora bien, desarrollar una estrategia de esta magnitud en el sector público es muy diferente a lo que sería el sector privado, donde la estrategia es desarrollada y definida por un pequeño grupo de personas que toman las grandes decisiones (Sandoval-Almazán et al., 2017), pero a su vez, lo hacen de la mano con la sociedad civil, logrando un proceso con mayor celeridad y transparencia. Por esta razón, el sector privado ha logrado desarrollarse con mayor rapidez dentro del proceso de transformación digital al que se hizo referencia anteriormente.

3 Se debe hacer un énfasis específico en el trabajo conjunto dentro del Estado, donde sus factores promuevan dichas políticas con el fin de alcanzar la digitalización. Pero esto es una tarea que recae principalmente en la educación y del gobierno como garante de la misma.

Para definir una estrategia dentro del sector público también es necesaria la participación del privado y de la sociedad civil, donde cada una de estas partes interactúe continuamente con el sistema logrando que funcione. Esto en ocasiones puede resultar un poco utópico, pero innegociable para lograr esa reorganización de la administración pública. A partir de allí, queda entablar cada una de las estrategias a emplear para tener un gobierno más eficiente con la ayuda de la digitalización. Estados Unidos es un gran ejemplo cuando hablamos de una estrategia efectiva a nivel del sector público, creando la figura del Director de Información, cuya jerarquía está a nivel federal. Esta persona es la que se encarga de supervisar todo lo relacionado a estrategias que se apliquen a la transformación digital, cooperando continuamente con el sector privado en la búsqueda de un mejor resultado (Sandoval-Almazán, et al., 2017).

Para que la estructura de un gobierno digital funcione correctamente, debe darse la interacción continua entre el rol del Director de Información y el Director Nacional de Estrategia Digital, quienes deberán trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos en las áreas específicas donde se desee innovar, logrando una armonía vital en la consecución de resultados⁴.

2. Componentes que conforman un gobierno digital

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, solo exploramos una parte de la estructura general que debe tener un gobierno digital, ya que existen otros entornos esenciales para un crecimiento propicio del mismo. Dicha estructura engloba diferentes capacidades que abarcan, en gran medida, a todos los factores que conforman a una sociedad, como lo es la población, la gestión organizacional del gobierno, el comportamiento comercial de los diferentes factores económicos y la interacción entre el sistema público y privado (Ingram et al, 2021). No existe una postura rígida sobre los componentes de un gobierno digital, pero teniendo en cuenta cada factor que lo componen, se puede deducir una clasificación definida al respecto en lo operativo y organizacional. El primero de ellos es la infraestructura digital, la cual comprende todos los recursos necesarios para hacer que las redes de tecnología de la información funcionen correctamente. Con esto se hace referencia a aquellos componentes físicos como internet de banda ancha, redes de telefonía y telecomunicaciones en general, satélites, cables submarinos y centros de alojamiento en la nube. Además, la infraestructura también comprende todo lo relacionado con servidores de internet a través de sistemas, aplicaciones o redes Wi-Fi (Ingram et al, 2021).

4 Lo expresado anteriormente sostiene la idea de crear mecanismos de colaboración donde las personas que se desempeñen en dichos puestos estén plenamente capacitadas en el área de tecnología de la información, con el objetivo de aplicarlas a cada área contenida en la estrategia de transformación digital.

Hay que mencionar que este componente tiene un valor muy limitado si los individuos y empresas no saben cómo usarla. Aquí es donde entra la literatura digital, cuya función primordial es integrar todos estos conocimientos y recursos al sistema educativo del país donde se busca implementar la digitalización. Estas habilidades que se buscan impulsar van desde enseñar informática básica hasta cosas más avanzadas como el análisis de datos (Ingram et al, 2021). Toda esta información debe comenzar a enseñarse desde edades tempranas, para que los niños puedan desarrollar dichas habilidades de forma efectiva. Como no podría ser de otra forma, los límites de la ley también hacen presencia en esta actividad, por lo cual, el Estado debe velar por la creación de instituciones y políticas que regulen el ámbito de la transformación digital (Ingram et al, 2021). Dichos marcos regulatorios deben ir en concordancia con el funcionamiento de la tecnología de la información y a su vez, evolucionando a la misma velocidad para mantener un orden de relevancia dentro de este ordenamiento normativo (Martin Stewart-Weeks, 2019).

Sin embargo, esto no quiere decir que la digitalización reemplaza por completo a otros mecanismos en los que actúa la administración pública, ya que existen otros servicios y asistencia que siguen siendo de carácter personalísimo, por lo que no se puede socavar del todo a dicha actividad. No se trata de cambiar los papeles por software, sino de adoptar estrategias dirigidas a explotar los recursos que nos aporta la tecnología de la información para transformar las actividades gubernamentales y hacer que estas sean mucho más eficientes. Esto va más allá del aspecto digital, se trata de cambiar por completo la perspectiva del ciudadano, a quien se le debe garantizar cada uno de sus derechos por medio de la innovación dentro de la administración pública.

Como se ha mencionado anteriormente, en un entorno de gobierno digital siempre es necesario que los individuos interactúen y eso se da por medio de la participación ciudadana (Ingram et al, 2021). Es vital que las personas tomen iniciativa comprometiendo cada una de las decisiones que su gobierno toma en referencia a estos temas. La participación ciudadana puede efectuarse de diferentes formas como el diálogo, los medios informativos o el voto, lo cual sirve de herramienta para construir los cimientos de una democracia que adopte políticas a nivel digital, posteriormente a la aprobación de los individuos. Una muestra de ello es el caso de Estonia, donde existe un sistema de votación en línea que ha sido todo un éxito, alcanzando un 51% de participación vía online en las últimas elecciones parlamentarias del 2023.

La digitalización conlleva una serie de riesgos que siempre están presentes en forma de ciberataques⁵. Por ello, es trascendental hacer uso de

5 La protección de datos es uno de los principales retos que enfrentan los gobiernos digitales, ya que almacenar una gran cantidad de datos sensibles requiere de sistemas altamente robustos que puedan garantizar la privacidad de los ciudadanos con respecto a sus datos personales.

herramientas vinculadas a la ciberseguridad que se encarguen de proteger a los gobiernos y los datos privados que dichas entidades manejan, evitando que estos ataques tengan éxito. Las Organización de las Naciones Unidas en su marco normativo (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948: artículo 12) establece que ningún individuo puede ser objeto de injerencias o ataques que socaven su vida privada en todo sentido, siendo perjudiciales para su honra o reputación, lo cual brinda un poco de contexto sobre el tema.

En aras de proteger los derechos humanos de los ciudadanos, es innegociable que junto a la transformación digital también haya una estructura que resguarde información privada, brindando confianza y actuando conforme a los preceptos democráticos que se busca defender gracias a la mencionada digitalización de la administración pública. Por ello, es vital la creación de instituciones sólidas que generen esta confianza y hagan prevalecer la independencia de poderes, buscando garantizar las facultades de cada individuo, especialmente de los que pertenecen a minorías que puedan tener un riesgo mayor dentro de la sociedad (Ingram et al, 2021).

3. Gobiernos digitales exitosos alrededor del mundo

Una vez transitado todo el camino que sustenta y ayuda a entender los cimientos de un gobierno digital, queda siempre la interrogante que plantea si este tipo de sistemas existe actualmente y la respuesta es sí. Con la llegada de la tecnología muchos países alrededor del mundo han dado un paso adelante, haciendo que esta sea parte del día a día de sus ciudadanos y del gobierno también, diseñando sistemas que faciliten la vida a los individuos a través de dichas actividades.

Actualmente la inmensa mayoría de gobiernos integran ciertos rasgos de digitalización a su administración pública. Sin embargo, esto no resulta suficiente si hablamos de constituir un gobierno digital como se ha descrito anteriormente. Existen ejemplos de países que han alzado durante años y décadas la bandera de la digitalización, lo cual sirve como referencia y objeto de estudio. Por esta razón, los describiremos a profundidad, evaluando sus logros y desafíos a lo largo de su proceso de transformación digital.

3.1. Estonia: De la precariedad absoluta al milagro digital.

Todo inicia en el año 1991, cuando Estonia se independiza de la URSS, dejando atrás décadas de atraso y miseria. Allí se comenzaron a sentar las bases del que hoy se conoce como el país más digitalizado del mundo, adquiriendo una cara completamente distinta gracias a la implementación de tecnología, al reconocer los altos costos de la burocracia. Para tener un

poco de contexto, Estonia pasó de tener un PIB per cápita en el año 1998 de USD 4.096 a una cifra de USD 30.998 en el 2023 (O'Neill, 2023). En gran medida ese impulso económico se logró por medio de la adquisición de políticas poco intervencionistas en temas burocráticos, promoviendo la inversión internacional en el país, brindando facilidades a esos inversores a través de un sistema sólido que lleva a la práctica todo lo que constituye un gobierno digital.

Actualmente Estonia tiene el 99% de sus servicios públicos gestionados en línea, al alcance de los ciudadanos durante todos los días sin restricciones de horario, ya que cuentan con un robusto sistema de almacenamiento de datos capaz de brindar al usuario una asistencia inmediata y automatizada para acceder a datos personales (Cerdeira, 2020). Dicho sistema busca generar confianza, resguardando al mismo tiempo los derechos fundamentales adquiridos por todos los ciudadanos. El término “e-Estonia” es comúnmente utilizado para catalogar los logros del país en materia de digitalización, convirtiéndose en bandera a nivel mundial en este aspecto (Arm, et al., 2022). Todo empezó como una iniciativa que buscaba garantizar a los ciudadanos el acceso a internet y acabó siendo un modelo de referencia para políticos de todo el mundo, cuando muchos empezaron a incluir la transformación digital en sus agendas de gobierno. Para tener magnitud de esto, es oportuno brindar los siguientes datos:

- El 100% de escuelas, universidades y oficinas gubernamentales a nivel local cuentan con computadoras.
- El 99.6% de todas las transferencias bancarias se realizan de forma electrónica.
- El 99% de las recetas médicas se emiten en línea.
- El 99% de la población cuenta con una identificación electrónica.
- El 99% de las declaraciones de impuestos se realizan electrónicamente.
- El 92% de la población usa internet con regularidad.
- El 67% de la población participó en el censo en línea.
- Como ya se mencionó antes, el 51% de los votos emitidos por los ciudadanos se hicieron en línea, durante las elecciones parlamentarias del 2023.

El gobierno de Estonia comprendió a la perfección que en un proyecto de transformación digital no solo se debe aplicar tecnología de la información a efectos generales, también se tienen que desarrollar liderazgos capaces de desarrollar planes de acción específicos. Por ello, decidieron crear este modelo llamado “e-Estonia”, el cual comprende una serie de vertientes

vinculadas a cada órgano del Estado y a la vida cotidiana del ciudadano en general (Arm, et al., 2022). Uno de los logros inéditos del proyecto ha sido la creación de una identidad digital (eID) y su capa de intercambio de datos para los sistemas de información (X-Road). Esto les ha permitido tener una ventaja considerable respecto a otros países, siendo pioneros en diversas acciones que se describirán más adelante. La sociedad digital de Estonia se puso en marcha a finales de los años 90 promoviendo iniciativas de forma cronológica, las cuales se han ido sumando al transcurrir los años, innovando con soluciones derivadas. Es importante detallar el funcionamiento de cada programa y su coordinación con el Estado, a los fines de crear un proyecto admirado por todo el mundo.

Un programa insignia es el denominado E-Banca, cuyo origen se remonta al año 1996, cuando el gobierno en cooperación con algunos de los bancos privados más importantes de la región nórdica y báltica, como lo son el Swedbank y SEB, decidió dar los primeros pasos para fusionar su sistema de identificación electrónica con el sistema financiero, permitiendo a los ciudadanos y a las empresas realizar transacciones en línea con absoluta normalidad (Arm, et al., 2022). Hoy en día puede resultar común esta actividad, pero hay que tomar en cuenta que Estonia empezó a aplicarla a finales del siglo pasado, cuando la idea aún resultaba utópica para algunos. Ir al banco personalmente es algo que está desapareciendo para los estonios, ya que como se expresó anteriormente, en la actualidad un 99.6% de las transacciones se realizan en línea y sin necesidad de presencialidad, lo que se traduce en un ahorro considerable de tiempo y dinero tanto para los ciudadanos, como para las empresas, pudiendo hacer transacciones sin restricción alguna todos los días a cualquier hora.

La actividad impositiva resulta fundamental en todos los países, pero en la mayoría de ellos, suele ser un proceso tedioso y lleno de pasos a seguir. En el caso de Estonia, el gobierno en el año 2000 presentó el programa E-Impuestos, el cual se ha encargado de facilitar mucho más este proceso, permitiendo que empresas y personas naturales puedan pagar impuestos con el uso de la eID de forma electrónica, a través de formularios automáticos que reducen drásticamente el tiempo que invierten los contribuyentes en pagar (Arm, et al., 2022). Además, este mecanismo ha ayudado a incrementar el número de contribuyentes y ha ahorrado recursos a la administración pública en temas de gestión, haciendo que todo este proceso sea efectivo y transparente para todos.

El gobierno estonio se toma muy en serio la sostenibilidad ambiental, por lo que se ha abocado a establecer directrices más viables y productivas en su actividad a través del programa E-Gabinete, facilitando la toma de decisiones y la gobernabilidad en general. Desde el año 2000 los ministros se reúnen bajo modalidades flexibles (presencial o a distancia), con la particularidad de promover el ahorro de papel, instando a que los

miembros del gobierno lleven una cantidad mínima a cada reunión. Por otra parte, este sistema ha logrado hacer que dichas reuniones sean más cortas, teniendo un máximo de 90 minutos de duración (Arm, et al., 2022). La forma de lograr esto se expresa en un software representado por una gran base de datos, la cual mantiene una organización y estructura sobre los temas de interés que deba manejar cada ministro. Ellos tienen la facultad de revisar y realizar las observaciones que crean pertinentes, para que las mismas sean discutidas durante la sesión ministerial.

E-Policía es un sistema que proporciona una mejor coordinación entre los funcionarios de seguridad, ya que las patrullas cuentan con una estación de trabajo y un sistema de geolocalización. Con estos recursos se efectúa un mejor monitoreo, suministrando al mismo tiempo una base de datos en tiempo real que ayuda a obtener información sobre migración, registro de vehículos, seguros y otros (Arm, et al., 2022). Después de esto, las muertes por accidentes de tráfico se han reducido 4 veces y las consultas realizadas de vehículos se han incrementado 10 veces.

La democracia es la base que cimienta una sociedad libre, la cual se ejerce como mecanismo para proteger derechos fundamentales a través del voto y la expresión ciudadana. Ahora bien, en Estonia esto ha ido mucho más allá con su programa llamado E-Voto, democratizando el sufragio a través de la tecnología (Dougall, 2023). Desde el año 2005 se ha implementado el voto electrónico por internet, el cual permite a los ciudadanos estonios elegir sus autoridades desde cualquier lugar del mundo usando su tarjeta de identificación o identificación móvil para verificar su identidad⁶. Este sistema ha sido reconocido como el modelo de votación más avanzado que existe debido a su éxito.

El sector judicial conforma una parte fundamental de todo país, para ello, Estonia ha creado el programa E-Justicia también llamado KIS, es el sistema que utilizan todos los tribunales del país, el cual permite registrar cada uno de los casos, audiencias y fallos de los mismos. Además, también se encarga de asignar casos a jueces, emitir citaciones y publicar sentencias de forma automática (Arm, et al., 2022). Esto ha permitido que los procesos judiciales cuenten con mayor rapidez, ya que en aspectos logísticos como la carga automática de documentos o la publicación de las causas el tiempo se reduce significativamente. Esto busca defender el principio de celeridad, siendo uno de los más importantes para garantizar el debido proceso.

La idea de un país sin fronteras se refuerza cuando evaluamos una iniciativa como E-Residencia, el cual es un programa muy conocido de este proyecto de digitalización. La residencia electrónica es un sistema que existe en el país desde 2014, la cual consiste en promover el emprendimiento por

6 Se estima que los votantes ahorraron 11.000 días laborales gracias a la votación en línea, debido a que no tuvieron que desplazarse a los centros de votación

parte de personas extranjeras que deseen invertir en Estonia, brindándoles una identificación electrónica que les permite establecer sus empresas sin ninguna restricción (E Residency, 2023). Asimismo, este sistema permite la firma digital de documentos y contratos, declarar impuestos en línea y administrar empresas en Estonia desde cualquier lugar del mundo. Esto ha hecho que hoy existan más de 77.000 e-residentes de 160 países distintos (Arm, et al., 2022). Estos son los sistemas que han servido como base de toda la transformación digital que ha experimentado Estonia en las últimas décadas. Cabe destacar que existen otros sistemas que se derivan de los explicados anteriormente y que ayudan a facilitar el estilo de vida de los ciudadanos optimizando procesos mediante el uso de la tecnología.

3.2. Suecia: El arte de reconocer la importancia de los datos.

Los países nórdicos en muchos aspectos son modelos a seguir en todo el mundo, debido a que siempre lideran índices de calidad de vida, libertades económicas e innovación. El Estado de bienestar es una realidad gracias a la compenetración de diferentes aspectos, donde resalta la capacidad del gobierno para brindar servicios de calidad a los ciudadanos a través de mecanismos digitales. Este es el caso de Suecia, un país que ha sabido mantener una administración pública eficiente con el uso de la tecnología. Según Eurostat Information Society Indicators, en el año 2020 los ciudadanos de Suecia interactuaron con las autoridades públicas vía internet alrededor de un 30% más que el resto de los países de la Unión Europea.

Además, este rango proporcional se mantiene en otros aspectos como la obtención en línea de información, documentos o formas provenientes de la administración pública (OECD, 2018). Durante el año 2017 el gobierno sueco estableció una hoja de ruta hacia la digitalización, promoviendo la idea de crear una administración pública que aproveche las posibilidades que ofrece la inteligencia artificial como mecanismo de bienestar y eficiencia. En enero del mencionado año, el gobierno hizo un reporte que da una vista general sobre las posibilidades de implementarla en el gobierno para obtener grandes cantidades de datos que permitan servir de forma rápida y eficaz a los ciudadanos. Este plan comenzó a tomar forma en este período donde el gobierno asumió la tarea de lograr la cooperación y operatividad a nivel nacional, regional y local.

Se presentó una estrategia de digitalización sostenible dirigida a mejorar el desarrollo de la sociedad a través de las nuevas tecnologías. Dicho plan contó con metas bien definidas, como la de mejorar las habilidades de los ciudadanos en el uso de herramientas digitales, hacer que las personas tengan mayor confianza incrementando la seguridad digital, mejorar la gobernanza a través de la transformación digital y la evolución de la infraestructura tecnológica que ostenta la administración pública. Todo

esto fue la base del trabajo que tuvo por delante el poder político del país (OECD, 2018). Durante este periodo el parlamento sueco creó una nueva Ley de Procedimientos Administrativos, dándole el marco necesario a los cambios que se deseaban lograr más independencia al momento de ejecutar las políticas y proyectos previstos en este campo.

Una de las principales iniciativas en el ámbito digital ha sido la creación del órgano de gobierno E-Health Agency, el cual está encargado de optimizar el intercambio de información dentro del sistema de salud, mejorando su funcionamiento usando las tecnologías de la información como mecanismo para hacerlo realidad (E-Hälsomyndigheten, 2023). Es importante hacer referencia a algunas de las funciones que se le atribuyeron a la E-Health Agency, cuya operatividad atiende una serie de situaciones. Mediante este sistema, los médicos hacen sus recetas en línea y los envían a las farmacias, además, dicho sistema ofrece una serie de informaciones y datos sobre las mismas prescripciones médicas. Asimismo, se encarga de medir la cantidad de medicinas que se venden en todo el país, brindando datos valiosos a cada farmacia (E-Hälsomyndigheten, 2023).

También es menester mencionar al programa E-ID, creado en el año 2005, donde el gobierno sueco implementó el uso de una tarjeta de identificación electrónica oficial que contiene datos biométricos, como método de prueba de nacionalidad para los ciudadanos y, además, como un documento de viaje aceptado en el espacio Schengen (OECD, 2018). Los ciudadanos de Suecia también usan tarjetas de identificación no oficiales como la BankID, desarrollada por los bancos principales del país. Cualquier persona con un número de identidad que viva permanentemente en el país puede emitir su E-ID, la cual puede usarse para diversos servicios electrónicos con fines de autenticación y certificación.

El Riksbank (Banco Central de Suecia) desde el 2017 se encuentra trabajando en este proyecto denominado E-Krona, el cual busca optimizar las operaciones financieras de los ciudadanos, creando la e-Krona. Una versión digital de la moneda de curso legal en Suecia, buscando que las personas puedan cambiar cada corona sueca depositada en un banco nacional por dinero emitido por medio del estado. Esto como complemento al dinero en efectivo ya existente dentro del sistema financiero (OECD, 2018). En Suecia hay grandes avances en materia de digitalización, sin embargo, a diferencia del caso estonio, se puede evidenciar el cambio significativo en cuanto al impacto que esta tiene en la vida de los ciudadanos. La proyección de Suecia en este ámbito va encaminado a lograr un gobierno cada vez más digitalizado mediante el uso de tecnologías para mejorar la calidad de vida de las personas.

3.3. Dinamarca: Cooperación digital entre elementos del Estado.

Parafraseando al autor Pedro Luis Bracho Grand, es vital que exista un trabajo conjunto entre los factores que conforman un Estado (población,

territorio y gobierno). Partiendo de esa base, no es concebible un proyecto exitoso de país cuando cualquiera de los recursos antes mencionados no tiene la suficiente relevancia y participación (Grand, 1991). Dinamarca durante los últimos años ha basado su proyecto de digitalización en uno donde además del gobierno, los particulares también juegan un rol fundamental dentro de cada ámbito que envuelva dicho proyecto de Estado. El país nórdico entiende su modelo como uno donde el gobierno y el sector privado van de la mano para asegurar un óptimo funcionamiento y por ende, garantizar el bienestar de los ciudadanos daneses. Actualmente Dinamarca se ha posicionado como el país más avanzado en materia de digitalización gubernamental en Europa y el segundo a nivel mundial (Ministry of Finance, 2022).

Los grandes avances en materia de digitalización han traído consigo una serie de consecuencias asociadas a posibles ciber amenazas, las cuales han obligado a que las autoridades comiencen a fortalecer sus sistemas y así poder acabar con las vulnerabilidades que se han presentado durante los últimos años. Estas medidas se han acentuado debido a diversos motivos, siendo uno de ellos el conflicto que existe entre Rusia y Ucrania desde el año 2022. La ciberseguridad es un área que proyecta un gran crecimiento en el futuro, como respuesta a la cantidad de amenazas presentes en internet, afectando a personas, organizaciones y gobiernos (Ministry of Finance, 2022).

Por esta razón, Dinamarca se ha dedicado a desarrollar este ámbito para generar confianza en sus ciudadanos y protegerlos. El gobierno ha marcado una ruta a seguir que envuelve diferentes retos con un enfoque en la educación respecto a este tema, donde además de incrementar el liderazgo y las estrategias en esta materia, también exista un nivel de concientización que permita evitar amenazas potenciales. Las acciones para llevarlo a cabo se basan en una gran inversión en propaganda sobre ciberseguridad y la educación de jóvenes para que puedan navegar de forma segura. El Estado brinda soluciones digitales efectivas y amigables para cualquier persona, siendo esta una base fundamental de todo el sistema danés. Esto ha permitido que individuos y negocios puedan hacer trámites online fácilmente, brindando celeridad y efectividad a la actividad de la administración pública. A través de Virk, un sitio web oficial del gobierno, los ciudadanos pueden declarar impuestos, emitir reportes, crear una empresa, entre otros procedimientos administrativos. Esto ha logrado optimizar la actividad dentro del gobierno, ofreciendo soluciones rápidas y seguras para ejecutar cada una de estas acciones. Dicho sitio web recibe más de 9 millones de visitas al año por parte de personas naturales y jurídicas.

Para que todo esto funcione debe existir una gran cantidad de datos compartidos entre particulares y el Estado, con la finalidad de establecer una cohesión que facilite la interacción de la administración pública con

las personas. Es importante mencionar que todo ello también conlleva la existencia de un estricto y riguroso régimen en protección de datos para resguardar la privacidad de los mismos. Esto ha dado como resultado que el 91% de usuarios de entre 15 y 89 años de edad se sientan satisfechos con el acceso a estos servicios online (Ministry of Finance, 2022). Dinamarca es un país con un compromiso muy marcado con el cuidado del medio ambiente, por lo tanto, todas las acciones referidas a este tema con prioridad en la agenda del estado. La adopción de nuevas tecnologías ha ayudado a reducir la contaminación, pero existen otros retos que desafían su funcionalidad en este sentido, ya que a mayor cantidad de data existe un mayor consumo de energía. Sin embargo, el gobierno danés se encarga de aprovechar estas tecnologías para apaciguar el problema, logrando una mejor gestión de los recursos. De acuerdo al World Economic Forum (2019), el 15% de las emisiones pueden ser reducidas mejorando el acceso a la data y la expansión a la inteligencia artificial. Además, el gobierno presume que entre un 10-30% de las emisiones en ciudades pueden reducirse sustancialmente a través de la implementación de nuevas soluciones inteligentes (Ministry of Finance, 2022).

4. Análisis y discusión de resultados

Al tener todos estos datos recogidos de la presente investigación, se puede proceder a establecer las bases del problema planteado y cómo los ejemplos descritos contribuyen a trazar el camino para desarrollar la administración pública dentro de países naturalmente burocráticos. La tecnología funciona como instrumento para facilitar la vida de los individuos, teniendo una visión general en la vida cotidiana. Ahora bien, este desarrollo en cada uno de los niveles del día a día incluye la forma en la que interactuamos con cada instancia de la sociedad. Todos los días los ciudadanos están expuestos a la tecnología, donde hay miles de herramientas que colaboran para acompañar a las personas en su cotidianidad.

Desde el uso de su dispositivo celular hasta poder trabajar a distancia mediante conexión a internet, todas son costumbres que poco a poco se han ido internalizando dentro en cada ciudadano. Los ejemplos antes expuestos representan la realidad de cada región del mundo, donde entendiendo las limitaciones que pueden existir, el uso de dispositivos e internet está ampliamente normalizado a nivel global. Sin embargo, la tecnología de la información no solo llega para servir y brindar soluciones a los particulares, sino también a incrementar los niveles de productividad tanto en el sector público como el privado en un sentido más amplio. Hoy en día las políticas adoptadas en estos temas repercuten directamente en el bienestar de la sociedad. En el sector privado como una forma de ser competitivos y ofrecer un mejor servicio, gracias a la automatización de ciertos procesos

que aceleran el crecimiento de las organizaciones. Asimismo, este tipo de acciones también han sido adoptadas por la administración pública desde hace al menos dos décadas por los países anteriormente estudiados, dejando como resultado que dichas naciones son de las más prósperas en el mundo, no solo a nivel económico, sino también en una escala social, dejando índices altos de bienestar que va aunado a una gestión eficaz de los recursos.

La burocracia es un factor que atenta contra el desarrollo progresivo de una nación, evitando que los ciudadanos puedan desenvolverse en un entorno adecuado para la productividad y la calidad de vida. En todo aspecto resulta negativo no buscar caminos que nos lleven a un aprovechamiento óptimo de las nuevas tecnologías en favor de la sociedad, incrementando la confianza de los individuos en las instituciones que conforman el Estado. Aquí es donde debe iniciar la transformación de dichos órganos y entes de la administración pública, donde la digitalización de los mismos se traduce en un Estado más eficiente que ofrezca respuesta oportuna ante temas directamente vinculados a derechos fundamentales como lo son la nacionalidad, la propiedad, la educación, la justicia e incluso la vida.

La presente investigación ha demostrado cómo puede impactar la tecnología en la administración pública de forma positiva. En primer lugar, podemos ver que el gasto público disminuye notablemente a largo plazo, lo cual permite destinar recursos excedentes a otras causas de gran importancia dentro de la misma estructura estatal con el objetivo de atender las necesidades de los ciudadanos. Y en segundo lugar, los ciudadanos tienen la posibilidad de obtener un documento desde la comodidad de su casa, abrir una empresa sin dificultades o incluso acceder a servicios públicos como la salud de una forma mucho más eficaz y segura.

Estos son solo algunos ejemplos, pero países como Estonia, Suecia y Dinamarca, en mayor o menor medida, representan inobjetablemente su eficacia a lo largo de los últimos años. Estonia era un territorio que acababa de desligarse de la Unión Soviética, enfrentando un gran reto al apostar por digitalizar completamente el país, lo que también trajo consigo una inversión extranjera sustancial, dadas las políticas que facilitan la actividad económica, donde la legislación establece caminos para que cualquier extranjero de forma digital pueda acceder a un documento electrónico que le permita invertir dentro de su territorio. Todo esto surge como consecuencia de ser el país pionero en establecer mecanismos que permitan pagar impuestos o servicios públicos en línea.

Por esta razón, implementar este tipo de acciones en regiones como Latinoamérica significaría un gran avance en materia de bienestar social, ya que la burocracia sigue siendo un gran lastre para el sector público, en términos de confianza tanto para particulares como para organizaciones privadas que deseen invertir. La relación claramente determina que

mientras más burocracia, existirá menos progreso en desarrollo social y económico. Es fundamental que el Estado siga creciendo en este ámbito estando presente en la vida de sus ciudadanos con la intención de facilitar cada uno de sus procesos, no siendo un obstáculo.

Conclusiones y recomendaciones

La burocracia tiene como propósito gestionar actividades de la administración pública de manera eficiente, sin embargo, lo que expresa la teoría no es lo mismo que se ha visto en la práctica a lo largo de la historia. Cada día se observa que los empleados públicos y organismos enteros tienen una implicación excesiva en determinadas gestiones que perjudican o entorpecen el desarrollo de actividades privadas ejecutadas por los individuos, quienes acuden a una instancia gubernamental en búsqueda de solucionar un asunto que, en principio, no debería tener tantos obstáculos burocráticos. Por esta razón, la aparición de nuevas tecnologías ha servido como un mecanismo que pueda hacer frente a esta problemática, logrando una administración pública más eficaz que pueda estar al servicio de los ciudadanos.

Los gobiernos digitales son una herramienta para disminuir los niveles de burocracia, generando una mejor interacción de los individuos con la administración pública. Diversas actividades del gobierno pueden ser automatizadas gracias a las herramientas que existen a disposición de cualquier persona y, sobre todo, al alcance de los diferentes gobiernos del mundo. A largo plazo, esto representa una inversión rentable, ya que con la automatización se logran mejores resultados y menos gasto público, el cual puede destinarse a otras áreas del Estado que sean más fundamentales, teniendo en cuenta las grandes cantidades de recursos humanos y materiales que se gastan como consecuencia de no tener procedimientos automatizados dentro de las oficinas gubernamentales.

Para tener éxito en la aplicación de estas tecnologías en órganos y entes del Estado, es necesario crear estrategias y programas que establezcan lineamientos de uso, así como su alcance en el corto, mediano y largo plazo. Asimismo, determinar cada una de las funciones que ejecutarán las oficinas en relación a asuntos que envuelvan a la administración pública, llevando a cabo una interacción eficiente con los ciudadanos. La aplicación de las nuevas tecnologías puede optimizar diversos ámbitos, desde un acceso ininterrumpido a cualquier tipo de trámites de carácter migratorio, tributario o de algún servicio público, hasta mejorar la capacidad de respuesta en órganos de seguridad, salud o incluso actividades que ejecute el poder ejecutivo, con la finalidad de garantizar celeridad en aquellos procedimientos que lo ameriten. Con ello, se debe garantizar que dicha aplicación esté debidamente regulada y optimizada al servicio de los ciudadanos y autoridades.

Ejemplos como el de Estonia sirven como hoja de ruta en este objetivo, ya que no solo fue el primer Estado que implementó estas políticas en su estructura, sino que actualmente siguen siendo el gobierno más digitalizado del mundo. Esto ha dado como resultado que dicho país haya logrado superar una aguda crisis económica y social antes y después de su separación de la URSS, hecho que produjo el crecimiento acelerado del país estonio, adoptando políticas que den cabida a la digitalización y con ello, a la apertura económica global con legislación que facilita la inversión extranjera, estimulando la economía en grandes niveles. Como se estudió en esta investigación, este caso de éxito ha servido para que otros países hayan implementado políticas similares en función del bienestar de los ciudadanos.

La presente investigación tiene el propósito de promover políticas de desarrollo humano y económico que busquen garantizar el crecimiento y el bienestar de los países latinoamericanos, entendiendo el contexto desfavorable que tiene la región en estos temas. Los altos niveles de burocracia representan un lastre para un Estado en pleno desarrollo, entendiéndolo no solo como gobierno, sino como una interacción óptima entre ciudadanos y administración pública. Para lograr lo antes mencionado, la implementación de las tecnologías de la información son un recurso capaz de levantar exponencialmente el desarrollo de Latinoamérica.

Referencias bibliográficas

- ARM, Margus; EGIPT, Karina; HANSEN, Risto; HARJO, Olav; HENDRIKSON, Marily; HÄNNI, Liia; KAIDRO, Raul; KIIRATS, Annela; KRENJOVA-CEPILOVA, Jelizaveta; NYMAN-METCALF, Katrin; OTT, Arvo; PEDAK, Mari; REINSALU, Kristina; RIKK, Raul; ROOSNA, Sandra; VAHTRAHELLAT, Anu; VALLNER, Uuno; VIIK, Linnar. 2022. “e-Estonia. La e-Gobernanza en la práctica.” Disponible en línea. En <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/e-Estonia-la-e-gobernanza-en-la-practica.pdf>. Fecha de consulta: 18 de marzo de 2024.
- ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS. 1948. Declaración Universal de los Derechos Humanos Resolución 217 A. Paris, Francia. Fecha de consulta: 20 de marzo de 2024.
- BRACHO, Pedro Luis. 1991. Fundamentos de derecho público: una estrategia para su estudio. Vadell Hermanos Editores. Maracaibo, Venezuela.
- CERDEIRA, Laura. 2020. “Lo que podemos aprender de Estonia, el país más digitalizado del mundo” En: Forbes. Disponible en línea. En <https://forbes.es/empresas/76138/lo-que-podemos-aprender-de-estonia-el>

pais-mas-digitalizado-del-mundo/. Fecha de consulta: 20 de marzo de 2024.

COMNET-IT. 2002. “El Gobierno electrónico” En: UNESCO. Disponible en línea. En https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127601_spa?posInSet=1&queryId=4128f21c-192c-4766-b013-5ad3e6cecd78. Fecha de consulta: 15 de marzo de 2024.

DOUGALL, David Mac. 2023. “Elecciones en Estonia: la “república digital” rompe el récord de votantes electrónicos” En: Euronews. Disponible en línea. En [es.euronews.com: https://es.euronews.com/next/2023/03/09/elecciones-en-estonia-la-republica-digital-rompe-el-record-de-votantes-electronicos](https://es.euronews.com/next/2023/03/09/elecciones-en-estonia-la-republica-digital-rompe-el-record-de-votantes-electronicos). Fecha de consulta: 21 de marzo de 2024.

E-HÄLSOMYNDIGHETEN. 2023. “What does the Swedish eHealth Agency do?”. En: Kontakta oss. Disponible en línea. En: <https://www.ehalsomyndigheten.se/languages/english/welcome-to-the-swedish-ehealth-agency/>. Fecha de consulta: 25 de marzo de 2024.

MINISTRY OF FINANCE. 2022. “National Strategy for Digitalisation”. En: Ministry of Finance. Disponible en línea. En <https://en.digst.dk/media/27861/national-strategy-for-digitalisation-together-in-the-digital-development.pdf>. Fecha de consulta: 26 de marzo de 2024.

MISURACA, Gianluca; BARCEVIČIUS, Egidijus; CODAGNONE, Cristiano; CIBAITĖ, Guoda; GINEIKYTĖ, Vaida; KLIMAVIČIŪTĖ, Luka; LIVA, Giovanni; MATULEVIČ, Loreta; VANINI, Irene. 2020. “Exploring Digital Government Transformation in the EU”. Disponible en línea. En <https://www.sipotra.it/wp-content/uploads/2019/12/Exploring-Digital-Government-transformation-in-the-EU.pdf>. Fecha de consulta: 20 de marzo de 2024.

OECD. 2018. “Digital Government: Review of Sweden Towards a Data-driven Public Sector” En: OECD Digital Government Studies. Disponible en línea. En https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/05/digital-government-review-of-sweden_7917ba3f/4daf932b-en.pdf. Fecha de consulta: 27 de marzo de 2024.

OECD. 2019. “Digital Government Index” En: OECD Publishing. Disponible en línea. En https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2020/10/digital-government-index_cec25265/4de9f5bb-en.pdf. Fecha de consulta: 26 de marzo de 2024.

- O'NEILL, Aaron. 2023. "Estonia: Gross domestic product (GDP) per capita in current prices from 1999 to 2029" En: Statista. Disponible en línea. En <https://www.statista.com/statistics/377170/gross-domestic-product-gdp-per-capita-in-estonia/>. Fecha de consulta: 20 de marzo de 2024.
- POLICE AND BORDER GUARD BOARD. 2023. "E-Residency" Disponible en línea. En www.e-resident.gov.ee: <https://www.eesti.ee/en/doing-business/eresidency>. Fecha de consulta: 20 de marzo de 2024.
- ROSETH, Benjamin; REYES, Angela; SANTISO, Carlos. 2018. "El Fin del Trámite Eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno". Banco Interamericano de Desarrollo. Washington DC. EE. UU.
- SANDOVAL-ALMAZÁN, Rodrigo; LUNA-REYES, Luis; LUNA-REYES, Dolores; GIL-GARCIA, J. Ramón; PURON-CID, Gabriel; PICAZO-VELA, Sergio. 2017. "Building Digital Government Strategies: Principles and Practices". Springer. San Antonio, EE. UU.
- STEWART-WEEKS, Martin; COOPER, Simon. 2019. "Are We There Yet?: The Digital Transformation of Government and the Public Service in Australia". Longueville Media Pty Ltd. Sydney, Australia.
- TORO-GARCÍA, Andrés Felipe; GUTIÉRREZ-VARGAS, Cristian Camilo; CORREA-ORTIZ, Luis Carlos. 2019. "Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos" En: Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad. Vol 12, No 22, pp. 71-102.
- VILLORIA, Manuel; RAMÍREZ ALUJAS, Álvaro. 2013. "Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política" En: Gestión y política pública. Vol. 22, pp. 69-103. Disponible en línea. En https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003. Fecha de consulta: 24 de marzo de 2024.
- WEBER, Max. 2014. Economía y Sociedad. Fondo de Cultura Económica. México DF, México.
- WELBY, Benjamin. 2019. "The impact of digital government on citizen well-being" En: OECD Working Papers on Public Governance. No. 32, pp. 1-50. Disponible en línea. En: <https://dx.doi.org/10.1787/24bac82f-en>. Fecha de consulta: 28 de marzo de 2024.



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

CUESTIONES POLÍTICAS

Vol.43 N° 82

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada en abril de 2025, por el **Fondo Editorial Serbiluz**, Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*

www.luz.edu.ve
www.serbi.luz.edu.ve
www.produccioncientificaluz.org